



Italia

CERTIFICATO

Nr. 50 100 8052 - Rev. 007

Si attesta che / This is to certify that

IL SISTEMA QUALITÀ DI
THE QUALITY SYSTEM OF

ENTE TURISMO LANGHE MONFERRATO ROERO S.c.a.r.l.

SEDE LEGALE E OPERATIVA:
REGISTERED OFFICE AND OPERATIONAL SITE:

**PIAZZA RISORGIMENTO 2
I-12051 ALBA (CN)**

È CONFORME AI REQUISITI DELLA NORMA
HAS BEEN FOUND TO COMPLY WITH THE REQUIREMENTS OF

UNI EN ISO 9001:2015

QUESTO CERTIFICATO È VALIDO PER IL SEGUENTE CAMPO DI APPLICAZIONE
THIS CERTIFICATE IS VALID FOR THE FOLLOWING SCOPE

**Erogazione di servizi di accoglienza ed informazione turistica
nell'ambito territoriale (IAF 39, 35)**

**Provision of hospitality and tourist information services in the area of
competence (IAF 39, 35)**



SGQ N° 049A

Membro degli Accordi di Mutuo Riconoscimento
EA, IAF e ILAC
Signatory of EA, IAF and ILAC Mutual
Recognition Agreements

Per l'Organismo di Certificazione

For the Certification Body
TÜV Italia S.r.l.

Validità / Validity

Dal / From: **2019-07-19**

Al / To: **2020-09-24**

Andrea Coscia
Direttore Divisione Business Assurance

Data emissione / Issuing Date

2019-07-19

PRIMA CERTIFICAZIONE / FIRST CERTIFICATION: 2008-09-24

"LA VALIDITÀ DEL PRESENTE CERTIFICATO È SUBORDINATA A SORVEGLIANZA PERIODICA A 12 MESI E AL RIESAME COMPLETO DEL SISTEMA DI GESTIONE AZIENDALE CON PERIODICITÀ TRIENNALE"

"THE VALIDITY OF THE PRESENT CERTIFICATE DEPENDS ON THE ANNUAL SURVEILLANCE EVERY 12 MONTHS AND ON THE COMPLETE REVIEW OF COMPANY'S MANAGEMENT SYSTEM AFTER THREE-YEARS"

POLITICA PER LA QUALITA' ***dell'ENTE TURISMO LANGHE MONFERRATO ROERO***

Il Consiglio di amministrazione dell'ENTE TURISMO LANGHE MONFERRATO ROERO (di seguito indicato con il termine "Direzione") è convinto della necessità di definire e mantenere un Sistema di Gestione della Qualità. Tale sistema dovrà essere applicato a tutte le attività direttamente o indirettamente necessarie all'erogazione del "Servizio di accoglienza ed informazione turistica nell'ambito territoriale di competenza da parte dell'ufficio turistico di Alba (CN)". A partire dal 2021 l'intenzione della direzione è quella di estendere il SGQ alla sede astigiana.

Alla luce di tali considerazioni la strategia per la qualità si delinea attraverso le seguenti azioni: Assicurare che i requisiti del turista e le esigenze e le aspettative delle "parti interessate" (dipendenti, operatori turistici, soci, Autorità legislative ed enti regolatori, fornitori e collaboratori, partner e IAT territoriali) siano individuate e comprese allo scopo di accrescere la soddisfazione del turista con particolare impegno per il raggiungimento di un elevato standard qualitativo del servizio di accoglienza ed informazione turistica in termini di:

rapidità, precisione ed esaustività nella risposta ad una richiesta di informazioni o documentazione,

cortesìa, competenza e professionalità del personale addetto al servizio,

adeguatezza della struttura e della dotazione dell'ufficio turistico,

accessibilità al servizio in termini di periodo ed orario di apertura,

qualità dell'informazione turistica diffusa a mezzo web, pubblicazioni cartacee, formato digitale, privilegiando la comunicazione digitale tramite mezzi informatici e nuovi canali di comunicazione (social network),

comunicazione agli operatori turistici del territorio per divulgare iniziative e eventi al fine di potenziare le informazioni rivolte ai turisti,

coordinamento IAT territoriali al fine di uniformare gli standard di informazione,

unicità dell'immagine della comunicazione al fine uniformare i due ambiti territoriali (Langhe-Roero e Monferrato).

Introdurre, sviluppare e seguire un sistema di miglioramento continuo dell'efficacia del Sistema della gestione della Qualità adottando un approccio alla gestione del rischio (risk based thinking).

Definire e tornare periodicamente sulla Politica e sugli obiettivi della qualità, riesaminandoli proprio nell'ottica di miglioramento continuo di cui al punto precedente.

Il Sistema della Gestione della Qualità è uno strumento che si affianca, integrandosi, agli altri già utilizzati dall'ENTE TURISMO LANGHE MONFERRATO ROERO, così da aumentare il valore complessivo dell'offerta di servizio ai propri clienti e in generale aumentare il valore del lavoro svolto.

Per garantire l'adozione, il mantenimento e lo sviluppo del SGQ il Consiglio di Amministrazione si impegna a definire e mantenere le condizioni organizzative e relazionali migliori possibili.

Come primo passo la direzione cercherà di far comprendere ad ogni collaboratore (dipendente o collaboratore esterno), anche attraverso il supporto di questo documento, l'importanza della Politica per la Qualità che viene divulgata alle "parti interessate" tramite esposizione negli spazi dell'ATL e sul sito internet.

Il Direttore
Mauro CARBONE